



<b>Dokumentbeteckning</b> Manual Treserva Avvikelseanalys		
<b>Ansvarig chef</b> Objektledare Joakim Jederström	<b>Manualansvarig</b> Användarstöd Louise Svensson Malin Persson Annette Mohlin-Johansson	<b>Upprättad datum</b> <b>november 2023</b>
<b>Gäller för</b> Verksamhetschefer och legitimerad personal		<b>Reviderad datum</b> <b>Februari 2024</b>

## Avvikelseanalys i Treserva

Denna manual beskriver avvikelseanalys i Treserva för verksamhetschefer och legitimerad personal.

Du hittar i manualen genom att navigera i innehållsförteckningen eller genom att söka med tangenterna CTRL och F.

### Ändringslogg:

240226: Lägger till ett avsnitt om utskrifter, bevakningar och förtydligande gällande ansvarig/delaktig samt borttag. Tar bort avsnitt om statistik och flyttar till egen manual.

## Innehåll

Rapportering och ansvar.....	3
Sök/öppna avvikelse för analys.....	4
Mina avvikelser.....	5
Analys av avvikelse.....	6
Utreda.....	6
Redigera.....	6
Stödtext bakom frågetecknet.....	7
Bedöma.....	8
Riskmatris och lagrum.....	8
Lägga en ansvarig på analysen.....	9
Göra en bevakning.....	9
Klarmarkera/ta bort bevakning.....	10
Åtgärda.....	11
Skriva anteckning på en åtgärd.....	12
Läsa anteckning i åtgärdasteget.....	12
Markera en åtgärd som utförd.....	13
Följa upp.....	13
Slutför analys.....	13
Synpunkter och klagomål.....	14
Utskrift.....	15
Utskrift från en specifik avvikelse.....	15
Utskrift från Sök händelse/avvikelse.....	16

## Rapportering och ansvar

Vid registrering av händelse går ett automatmeddelande i Treserva till ansvarig verksamhetschef på enheten. Verksamhetschefen har ansvar för att händelsen i analysdelen utreds, bedöms, åtgärdas och följs upp samt avslutas. När det är aktuellt har verksamhetschef också ansvar för att inkludera andra berörda parter.

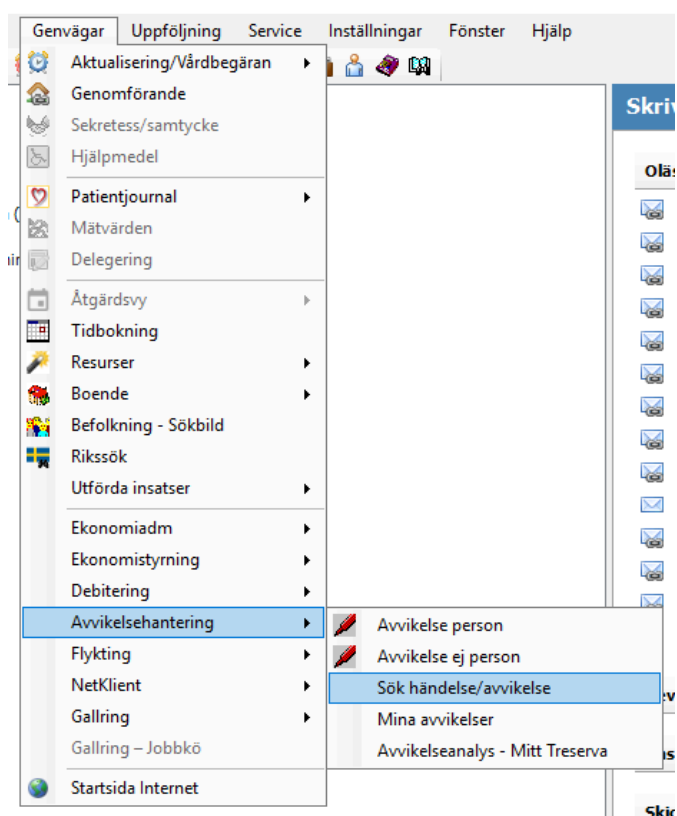
Avser händelsen **hälso- och sjukvård** ska analysdelen ske i samverkan med berörd legitimerad personal. Verksamhetschef och legitimerad personal utreder, bedömer, åtgärdar och följer upp sina delar i avvikelserapporteringen. Legitimerad personal ser över verksamhetschefens bedömningar och samråder med verksamhetschef om ytterligare eller annan information framkommit.

Analysdelen av en händelse pågår till dess att alla delar är färdigutredda. Händelsens konsekvens, dess sannolikhet och allvarlighetsgrad avgör om händelsen ska rapporteras vidare enligt bestämmelserna om lex Sarah eller lex Maria.

## Sök/öppna avvikelse för analys

Verksamhetschefen ansvarar för att kontrollera inkommande avvikelser inom sitt verksamhetsuppdrag och detta sker via meddelandefunktionen i Treserva och genom att söka fram avvikelser.

Registrerad avvikelse kan för verksamhetschefer öppnas via inkommet meddelande. Klicka på "visa" bredvid rutan med avvikelenummer. Avvikelser öppnas också via Genvägar - Avvikelsehantering -Sök händelse/avvikelse eller "mina avvikelser". Avvikelseanalys-Mitt Treserva ska INTE användas.











Sök avvikelse via avvikelenummer eller personnummer. Även andra sökområden kan användas. Välj Sök.



## Sök händelse/avvikelse

 [Mina avvikelser](#)  [Sök avvikelse](#)

[Stäng Sökformulär](#) 

Personnr: <input type="text"/>	Händelse/Avvikelsenummer: <input type="text"/>	Typ: Välj Typ 
Efternamn: <input type="text"/>	Händelsedatum: <input type="text"/>  <input type="text"/> 	Enhet: Välj Enhet 
Förnamn: <input type="text"/>	Rapporteringsdatum: <input type="text"/>  <input type="text"/> 	Verksamhet: Välj Verksamhet 
Sök på avvikelser som är: <input type="checkbox"/> Öppna <input type="checkbox"/> Slutförda		Område: Välj Område 
		<input type="button" value="Sök"/> <input type="button" value="Tom"/>

- Vid sökning på avvikelsens avvikelsenummer visas den enskilda avvikelsen, i annat fall styrs resultatet av de urval som gjorts i sökbilden.
- Sökträffar presenteras enligt bilden nedan och du får viss information kring exempelvis avvikelsens status och vilket område den registrerats på.
- Klicka på en rubrik för att ändra sorteringen av sökträffarna.
- Klicka på "Öppna" för att öppna en avvikelse för analys.

Händelsedatum	Person	Område	Status	Slutförd		
2023-11-08	 19 990909-T011 Claes Bravo	Hjälpmedel/medicintekniska produkter(MTP)	Ramstorp htj inne (Leanlink)	120197	Bedöms	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2023-11-02	 19 010101-T010 Around Work	Utförande av insats SOL/LSS	Ramstorp htj inne (Leanlink)	120196	Åtgärdas	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2023-10-31	 19 010101-T010 Around Work	Dokumentation	Ramstorp htj inne (Leanlink)	120195	Utreds	<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>

## Mina avvikelser

 [Mina avvikelser](#)

Du når "mina avvikelser" via denna symbol:

Du söker här upp händelser som är nyrapporterade, händelser där avvikelseanalysen har påbörjats och avslutade avvikelser på enheter där du har en behörighet som verksamhetschef.

## Analys av avvikelse

### TRESERVA

Utreda

Bedöma

Åtgärda

Följa upp

← Tillbaka till sök

⚠ Mina avvikelser

📄 Dokument

🖨 Skriv ut

✉ Skapa meddelande

🔔 Skapa Bevakning

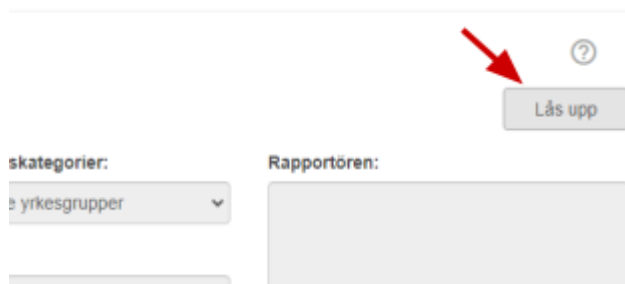
När du öppnar en avvikelse för analys så kommer du in till en processvy. Du börjar analysen i steget "Utreda". Verksamhetschef är huvudansvarig för processen och samarbetar med legitimerad personal samt andra eventuella parter.

### Utreda

Du har i utredasteget möjlighet att redigera uppgifter såsom enhet eller område och aktivitet. Du ska göra tillägg till händelseförlopp och kan även lägga till omedelbart vidtagna åtgärder och förslag till åtgärder.

### Redigera

- Klicka på knappen "Lås upp" till höger i bild. Du kan efter det göra ändringar. Tänk på att bara ändra självklara felaktigheter. Ändringar av enhet är begränsade enligt din behörighet. Vid behov av ändringar på en enhet som du inte själv kan göra, kontakta Användarstöd. Du kan inte ändra verksamhet (ÄO/HSL osv..). För att ta bort till exempel dubbelt av avvikelse, kontakta användarstöd.



- För att göra tillägg i de olika textrutorna så används pennan:



Då öppnas ett

nytt fönster. Skriv din text och stäng fönstret så sparas det.

Omedelbart vidtagna åtgärder

---

Lägg till information :

FRASER

Information :

Stäng

### Ange avvikelseorsak (det går att ange fler), konsekvens och kring information.

När du valt avvikelseorsak, komplettera med text under händelseförlopp varför avvikelseorsaken valdes. I bilaga 1 ses sammanställning över orsaker, konsekvenser.

När möjlighet finns att lägga till text så finns det en penna du kan klicka på.

#### Avvikelseorsak \*

- Kommunikation och information
- Omgivning och organisation
- Processer rutiner och riktlinjer
- Teknik, hjälpmedel och apparatur
- Utbildning och kompetens

#### Konsekvens

- 1. Ingen skada noterad
- 2. Fysisk skada
- 3. Psykisk skada
- 4. Fysiskt och psykisk skada

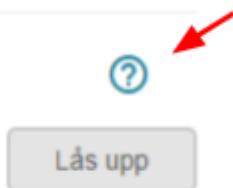
#### Information lämnad till

- Brukare/klient
- Anhöriga/närstående
- Förvaltare/god man
-  Anteckning

- Klicka på Spara och nästa för att komma vidare till nästa steg i processen.

#### Stödtext bakom frågetecknet

Klicka på frågetecknet till höger i bild så hittar du en stödtext kring avvikelseorsaker.



## Bedöma

### Riskmatris och lagrum

I steget bedöma anger du sannolikhet, allvarlighetsgrad och vilket lagrum avvikelserna handlar om. Klicka på frågetecknet så hittar du en stödtext kring sannolikhet och allvarlighetsgrad.

?	
Måttlig	1. Mindre
	4

#### Sannolikhetsgrad \*

4. Mycket stor  
 3. Stor  
 2. Liten  
 1. Mycket liten

#### Allvarlighetsgrad \*

4. Mycket stor  
 3. Betydande  
 2. Måttlig  
 1. Mindre

Riskpoäng : 6

#### Lagrum\*

- SoL  
 HSL  
 LSS

- Klicka i aktuella alternativ för sannolikhetsgrad och allvarlighetsgrad och du får sedan en riskpoäng enligt matrisen. Vilken riskpoäng du får styr fortsatt utredning.
- Klicka i aktuellt lagrum. I de fall avvikelserna berör HSL skall ansvarig legitimerad personal kontaktas för fortsatt gemensam handläggning samt eventuellt annan berörd verksamhetschef.
- Klicka på spara och nästa för att komma vidare till nästa steg i processen.



## Lägga en ansvarig på analysen

Det går att lägga en person som ansvarig/delaktig i avvikelser vilket görs i steget "Bedöma". Det är bara verksamhetschefer som är behöriga på organisationen som kan läggas till som delaktig/ansvarig. Denna person får då dessa avvikelser under "Mina avvikelser" - "Påbörjade analyser", inställningen aktiveras när "ansvarig/delaktig" är ibockat vilket är förvalt.

Om man anger en person som ansvarig/delaktig blir det också tvingande att i nästa steg välja en ansvarig för uppföljningen. Denna person får då en automatisk bevakning på skrivbordet. Bevakningen som hamnar på skrivbordet måste aktivt klarmarkeras eller tas bort. Den är annars kvar även om avvikelserna är slutförda.

I bedöma-steget klickar du på knappen "Ändra" och väljer en person i rullisten. Klicka sedan på "Lägg till" och välj person.

Involverade enheter: Aspen htj ute (Leanlink)

Ansvarig/delaktig: Välj Person

Lägg till

Aspen htj ute (Leanlink) Ansvarig

Ändra

## Göra en bevakning

På flera ställen i analysen finns det en möjlighet att lägga en bevakning på avvikelserna. Denna bevakning är personlig och syns på skrivbordet hos den/de som angetts som bevakare. Du klickar då på symbolen som ser ut som en klocka.

### Skapa Bevakning

Det öppnas ett nytt fönster och du kan ange typ av bevakning, t ex "en månad" men du kan även välja "egen bevakning" och själv välja ett datum i kalendern. Skriv en notering.

"Välj aktör" anger om du vill att någon mer ska bevakas. Du hamnar automatiskt själv som bevakare. Tänk på att bevakningen hamnar på användarens eget skrivbord och det är bara den personen och du själv som ser den.

## Skapa Bevakning

Avvikelse 120189 - Bevakning

Bevakningstyp\*  
Välj bevakningstyp

Bevakningsdatum\*  
2023-10-23

Notering

Välj aktör  
(1) 0  
(1) 10  
(1) 11

## Klarmarkera/ta bort bevakning

Öppna bevakningen från skrivbordet genom att klicka på den.

**Bevakningar**

▲ 2024-02-13; 19 420903-9140 Ek, Margareta Eva; Uppföljning Avvikelse;

**Anslagstavla**

Bevakningar - Avvikelse Analysera / 2024-02-13; 19 420903-9140 Ek, Margareta Eva; Uppföljning Avvikelse; avvikel...

Detaljer för aktuell bevakning

Bevakningstyp\* Uppföljning Avvikelse    Bevakningsdatum\* 2024-02-13

Notering

Bevakas av\*

Ny/ändra/ta bort...

Bevakas av: Svensson Louise    Fr o m: 2024-02-13    T o m: tv

Sparad 2024-02-13 / lousvs

Bevakningar

Bevakningstyp	Datum	Klar	Notering
Uppföljning Avvikelse	2024-02-13	<input checked="" type="checkbox"/>	

1. Bocka i klar

2. Lägg till

3. Stäng

Bocka i klar, klicka på "lägg till" och stäng bevakningen. Bevakningen kommer då att försvinna från skrivbordet. Du kan också välja att klicka "ta bort" på bevakningen.

## Åtgärda

Här ska samtliga vidtagna eller planerade åtgärder dokumenteras.

TRESERVA

Utreda > Bedöma > Åtgärda > Följ upp

Tillbaka till sök | Mina avvikelser | Dokument | Skriv ut | Skapa meddelande | Skapa Bevakning

Avvikelsenummer: 120189 Kopplade dokument: 0

Åtgärder:

Välj Åtgärd: [Välj Åtgärd] Planerat datum: 2025-10-23

Välj datum då åtgärd planeras att genomföras/genomförs

Lägg till | Ta bort

Välj Åtgärd: [Välj Åtgärd] Planerat Datum: [Planerat Datum] Utfört: [Utfört] Utfört Datum: [Utfört Datum]

Ansvarig för uppföljning: [Välj Person] Datum för uppföljning: [Datum för uppföljning]

I steget "åtgärda" anger du vilka åtgärder som genomförs kopplat till avvikelsen. Tänk på att åtgärder som vidtas kring brukare/patient också skall beskrivas i respektive SoL- eller HSL journal. Vid val av åtgärd framgår vilka åtgärder som finns valbara, ses även i bilaga 1,

- Du väljer en åtgärd i taget i rullistan, välj vilket datum åtgärden planeras och klickar sedan på "lägg till".
- Du kan också lägga till en ansvarig person för uppföljning och ett datum för uppföljning.
- Gör om samma sak igen om du vill lägga till fler åtgärder.
- Klicka på spara.
- Du får nu upp åtgärd/åtgärder i en lista och ska då koppla en anteckning till respektive åtgärd (se nästa bild).

## Skriva anteckning på en åtgärd

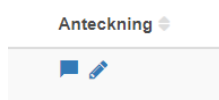
- Klicka på pennan.
- När du klickar på pennan så öppnas ett nytt fönster.
- Skriv texten i rutan och klicka på spara.

The screenshot shows a table of tasks. The first row is highlighted. The 'Anteckning' column contains a blue pen icon. A yellow callout box with a red arrow points to this icon, containing the text: "1. Klicka på pennan för att anteckna". Below the table, there are fields for 'Ansvarig för uppföljning:' and 'Datum för uppföljning:'.

The screenshot shows a modal window titled "Översyn/förändring av process/rutin". It has a "Nästa" button in the top right. The main content area is titled "Lägg till information :". Underneath, there is a section "FRASER" with a text area containing the text: "Genomgång av rutinen .... tillsammans med berörd personal. Visar sig att vissa delar är otydliga som vi då justerar. |". A yellow callout box with a red arrow points to this text area, containing the text: "2. Skriv din text i rutan och klicka på spara". Below the text area is an "Information :" section with a preview of the text: "2023-10-23 Louise Svensson Genomgång av rutinen .... tillsammans med berörd personal. Visar sig att vissa delar är otydliga som vi då justerar.". A yellow callout box with a red arrow points to the "Spara" button at the bottom, containing the text: "3. Spara". A red box highlights the "Spara" button. To the right of the modal, a red box contains the text: "Det ska finnas minst en anteckning på varje åtgärd".

## Läsa anteckning i åtgärdsteget

När en anteckning har blivit kopplad till en åtgärd visas en pratbubbla. Bilden nedan indikerar att något finns skrivet (pratbubblan). Klicka på pennan för att läsa.



## Markera en åtgärd som utförd

När en åtgärd är genomförd så ska den markeras som utförd. Klicka i rutan vid åtgärden och sedan på spara.

Avvikelsenummer: 120182 Kopplade dokument: 0

Åtgärder: Valj Åtgärder Planerat datum:

Valda åtgärder	Planerad	Planerad Datum	Utförd	Utfört Datum	Skapad av	Anteckning
Översyn/förändring av process/rutin	<input type="checkbox"/>	2023-10-15	<input checked="" type="checkbox"/>	2023-11-07	Louise Svensson	<input type="text"/>

Ansvarig för uppföljning: Valj Person Datum för uppföljning:

## Följa upp

I steget följa upp ska du ange vilken effekt åtgärderna har haft. Åtgärderna måste vara markerade som utförda i åtgärda-steget.

- Markera vilken effekt varje åtgärd har haft.
- Använd pennan om du vill skriva en anteckning.
- Klicka på spara.

Mina avvikelser Dokument Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Avvikelsenummer: 120182 Kopplade dokument: 0

Åtgärder	Forbättrad	Ingen effekt	Förskänd	Går ej att bedöma	Uppföljningsdatum	Uppföljt av	Anteckning
Översyn/förändring av process/rutin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	2023-11-07	Anna Andersson	<input type="text"/>

## Slutför analys

För att slutföra analysen, klicka på "slutför analys". Tänk på att följa aktuella rutiner gällande när en avvikelseanalys kan slutföras.

Avvikelsenummer: 120182 Kopplade dokument: 0

Åtgärder	Förbättrad	Ingen effekt	Försämrad	Går ej att bedöma	Uppföljningsdatum	Uppföljt av	Anteckning
Översyn/förändring av process/rutin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	2023-11-07	Anna Andersson	<a href="#">✎</a>

## Synpunkter och klagomål

Från och med 231212 så finns möjligheten att registrera synpunkter/klagomål i Treserva genom avvikelsemodulen. Verksamhetschefen för enheten får ett meddelande i Treserva när någon registrerat en synpunkt/klagomål. Synpunkter/klagomål syns i sökfunktionerna. Se bild nedan.

Nr	Person	Område	Enhet	Händelsedatum	Rapportdatum	Status	Rapportör	Ändrad/Uppdaterad
120206	 19 990909-T011 Claes Bravo	Synpunkter/Klagomål	Aspen HJ inne (Leandrik)	2023-11-17	2023-11-17	Ny	Louise Svensson	<input type="button" value="Öppna"/>

Processen för att reda ut dessa är lik den för en avvikelse men för synpunkter och klagomål behöver man inte ange avvikelseorsaker eller bedöma sannolikhet/allvarlighetsgrad.

## Utskrift

### Utskrift från en specifik avvikelse.

Öppna den avvikelse du vill skriva ut och klicka på utskrift-symbolen.

**TRESERVA**

Utreda Bedöma Åtgärda Följa upp

Klicka på skriv ut

Tillbaka till sök Mina avvikelser Dokument Skriv ut Skapa meddelande Skapa Bevakning

Händelsenr: 154443 Kopplade dokument: 0

Utreda

Bedöma

Åtgärda

Följa upp

Avvikelse

Ange anledning till utskriften:\*

Skriv ut

Du kan skriva ut ett specifikt steg i avvikelsen eller hela avvikelsen. Vill du skriva ut avvikelsen i sin helhet så väljer du "avvikelse". Annars väljer du vilket processteg du vill skriva ut. Du behöver ange en anledning till utskriften och sedan klickar du på knappen skriv ut.



## Utskrift från Sök händelse/avvikelse

Gör en sökning enligt önskade urval. Du kan till exempel söka upp alla öppna avvikelser senaste månaden.

### Sök händelse/avvikelse

[Mina avvikelser](#) [Sök avvikelse](#)

Stäng Sökformulär ▾

Personnr: <input type="text"/>	Händelse/Avvikelsenummer: <input type="text"/>	Typ: Välj Typ ▾
Efternamn: test	Händelsedatum: <input type="text"/> <input type="text"/>	Enhet: Välj Enhet ▾
Förnamn: <input type="text"/>	Rapporteringsdatum: <input type="text"/> <input type="text"/>	Verksamhet: Välj Verksamhet ▾
Sök på avvikelser som är: <input checked="" type="checkbox"/> Öppna <input type="checkbox"/> Slutförda	Område: Välj Område ▾	<input type="button" value="Sök"/> <input type="button" value="Tom"/>

Händelsedatum	Person	Område	Enhet	Nr	Status	Slutförd	
2024-01-29	19 400419-T000 Tes Testsson	Teknik/system	Test utförare under	155715	Utreds		<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2024-01-05	19 340101-T000 Lisa Test	Synpunkter/klagomål	Vårdtagare utan org. HSL	154443	Bedöms		<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>
2023-12-11	19 340101-T000 Lisa Test	Kommunikation/Information	Test utförare under	153065	Åtgärdas		<input type="button" value="Öppna"/> <input type="button" value="Ta bort"/>

Visar 1-3 av 3

< 1 >

Skriv ut med händelseinformation

Längst ned på sidan kan du bocka i om du vill ha händelseinformation med på utskriften. Bocka i så fall i rutan och klicka sedan på Skriv ut. Du får då en samlad lista med avvikelser enligt urvalet.

## Bilaga 1.



I utreda steg ses orsaker och konsekvens, följande är valbara

Orsaker
Kommunikation och information
Omgivning och organisation
Processer, rutiner och riktlinjer
Teknik, hjälpmedel och apparatur
Utbildning och kompetens

Konsekvenser
1.Ingen skada noterad
2.Fysisk skada
3.Psykisk skada
4.Fysisk och psykisk skada



I åtgärda steg ses åtgärder, följande är valbara

Åtgärder
Kontakt med samverkanspart
Kontakt med biståndsenhet
Information medarbetare
Översyn/Förändring av miljön
Ta fram/revidera rutin/checklista
Ta fram/revidera arbetssätt
Upprätta/revidera genomförandeplan/bemötandeplan/vårdplan
Ny/reviderad riskbedömning
Översyn/Förändring/Genomgång av reservrutiner
Handledning
Utbildning/kompetenshöjning
Anmälan säkerhetsgruppen
Arbetsrättslig åtgärd
Polisanmälan
MAS/MAR informerad om händelsen
Utredning lex Sarah